UADY
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

REPORTE DE AUDITORÍA	**Hoja:** 1 **de** 4

Auditor Equipo auditor de la UADY	**Fecha de Auditoría** 18 al 22 de junio 07	**Auditoría No.** 01	**Audita el proceso** Todos los procesos del SGC
Nombre y código del documento a auditar: Todos lo que forman parte del sistema de calidad		**Área Auditada:** Administración central de la UADY	

Folio.	**Descripción de la No Conformidad**	**Punto de la norma ISO 9001:2000**	**No Conformidad**	
			Mayor	**Menor**
9	La norma ISO 9001:2000 en el punto 4.2.3 inciso c) establece que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse y asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, sin embargo se encontraron 5 manuales: Políticas de seguridad en cómputo(L-SG-CATI-03/Rev 00), manual de atención a usuarios (M-SG-CATI-01/Rev 00), lineamientos Generales para la operación de la RIUADY (L-SG-CATI-01/Rev 00), Manual de políticas administrativas financieras (M-DGF-CGDF-03/Rev 00), Manual del usuario para la elaboración de informes financieros(M-DGF-CGDF-5/Rev 00) que no cuentan con el apartado de control de cambios establecido en el procedimiento para control de documentos P-CGPEGI-CC-01/ Rev 00	4.2.3		x
10	La norma ISO 9001:2000 en el punto 4.2.3 inciso d) establece que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse y asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso; no obstante no se encontró disponible la “Guía de uso del sistema de titulación” (M-SG-CGSE-01/Rev 00).	4.2.3		x
11	La norma ISO 9001:2000 en el punto 5.3 d) establece que la política de calidad sea comunicada y entendida por el personal dentro de la organización, sin embargo de una muestra de 90 personas entrevistadas 55 no la conocen ni la entienden	5.3,	x	
12	La norma ISO 9001:2000 en el punto 6.3 b) establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la	6.3	x	

	conformidad con los requisitos del servicio; sin embargo no se encontró evidencia al mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo en las áreas correspondientes de los siguientes procesos: Servicios Bibliotecarios, Selección de Estudiantes, Ingreso, Permanencia y Egreso. Así mismo en las áreas de Servicios Escolares, Titulación, Biblioteca de Arquitectura, Finanzas no existen extinguidores y en las áreas de Selección de Estudiantes, Biblioteca de la Facultad de Contaduría, CATI se encuentran vencidas las etiquetas de recarga.			
13	La norma ISO 9001:2000 en el punto 6.3 a) establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio para los edificios, espacio de trabajo y servicios asociados sin embargo en las bibliotecas de Psicología y Arquitectura se encontró que no funciona el arco magnético de seguridad para la detección de sustracciones del acervo.	6.3	x	
14	La norma ISO 9001:2000 en el punto 7.1 establece que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto, sin embargo en el “Procedimiento para la elaboración del presupuesto anual” P-DGF-CGDF-03/Rev 00 no se encuentra evidencia de la planeación y programación de las diferentes etapas del desarrollo del presupuesto anual.	7.1		x
15	La norma ISO 9001:2000 en el punto 7.1 establece que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto, sin embargo no se encuentra establecido ni documentado la forma específica del tratamiento de la encuadernación del acervo documental en el sistema bibliotecario.	7.1	x	
16	La norma ISO 9001:2000 en el punto 7.5.1 establece que La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas sin embargo, en la biblioteca de la Facultad de Química no se están aplicando las normas de uso vigentes del sistema bibliotecario.	7.5.1	x	

17	La norma ISO 9001:2000 en el punto 8.2.1 establece que la organización debe medir la información relativa a la percepción del cliente, sin embargo no se encontró evidencia de la medición de la satisfacción del cliente en los procesos de Ingreso, Permanencia y egreso y Administración de recursos financieros.	8.2.1	x	
18	La norma ISO 9001:2000 en el punto 8.3 establece que la organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional, no obstante no se encontraron los registros que evidencíen el tratamiento de los productos no conformes en los procesos de Servicios Bibliotecarios, Tecnologías de Información, Administración de recursos Financiero materiales y Humanos, Ingreso, Permanencia y Egreso.	8.3	x	

Conclusión del Auditor

Revisar que el nombre de los formatos (registros) coincida con los establecidos en los procedimientos e instructivos que forman parte del sistema de gestión de la calidad.

Revisar que todos los documentos externos se encuentren controlados y dados de alta en las listas maestras de documentos.

Se recomienda que en las áreas de Servicios Escolares, Titulación, Finanzas, Selección, Biblioteca de la Preparatoria 2 haya señalética de las rutas de evacuación.

Se recomienda verificar el nombre del insumo conocido como plan maestro de construcción y revisar el indicador de meta de aprobación del 90% de la solicitud. (FAM).

Revisar el cumplimiento del tiempo de retención de los registros

Procurar el adecuado almacenamiento de los expedientes y registros que se derivan del sistema de calidad por ejemplo los que se derivan de la asignación de techos financieros y partidas presupuestales para la correcta conservación y recuperación.

Se recomienda elaborar un Manual para asegurar el correcto uso del sistema SISTCON del área de servicios escolares.

Documentar el programa de inventarios del Acervo bibliográfico, para darle seguimiento y continuidad al mismo.

Nombre y firma REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Nombre y firma AUDITOR LIDER